

Finesse Desktop 및 FIPPA에 대한 UCCX 맞춤형 통화 변수 레이아웃 구성

목차

- [1단계. 레이아웃의 확장 통화 변수를 정의합니다.](#)
 - [2단계. 통화 정보를 수집합니다.](#)
 - [3단계. 통화 변수를 정의합니다.](#)
 - [4단계. 스크립트를 사용하는 응용 프로그램을 만듭니다.](#)
 - [5단계. Finesse 레이아웃을 구성합니다.](#)
- [다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

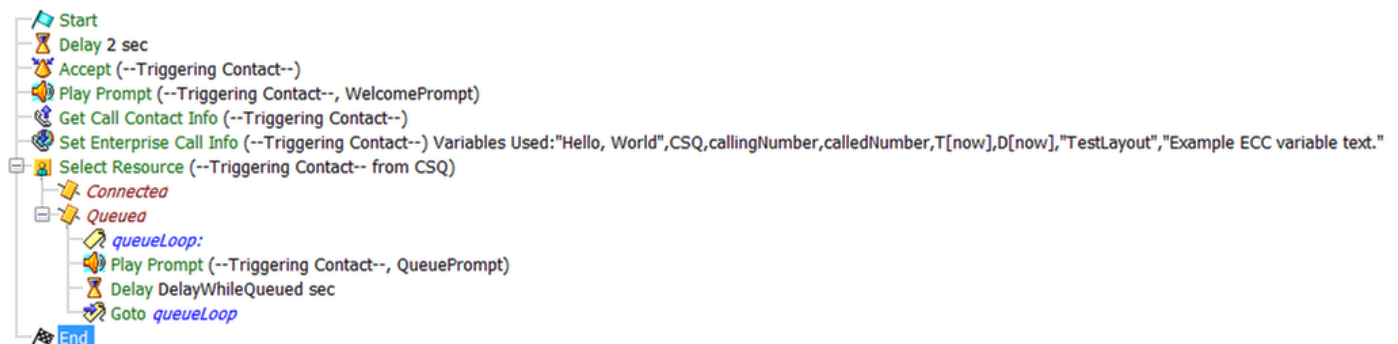
[배경 정보](#)

[구성](#)

- [1단계. 레이아웃의 확장 통화 변수를 정의합니다.](#)
 - [2단계. 통화 정보를 수집합니다.](#)
 - [3단계. 통화 변수를 정의합니다.](#)
 - [4단계. 스크립트를 사용하는 응용 프로그램을 만듭니다.](#)
- [다음을 확인합니다.](#)
- [문제 해결](#)
- [관련 정보](#)

1단계. 레이아웃의 확장 통화 변수를 정의합니다.

통화 대기 기능과 통화 연락처 정보 가져오기 및 엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계를 사용하여 CCX 스크립트를 만듭니다. 스크립트 생성 프로세스의 일부로 스크립트 변수를 정의합니다.



CCX 스크립트 예.

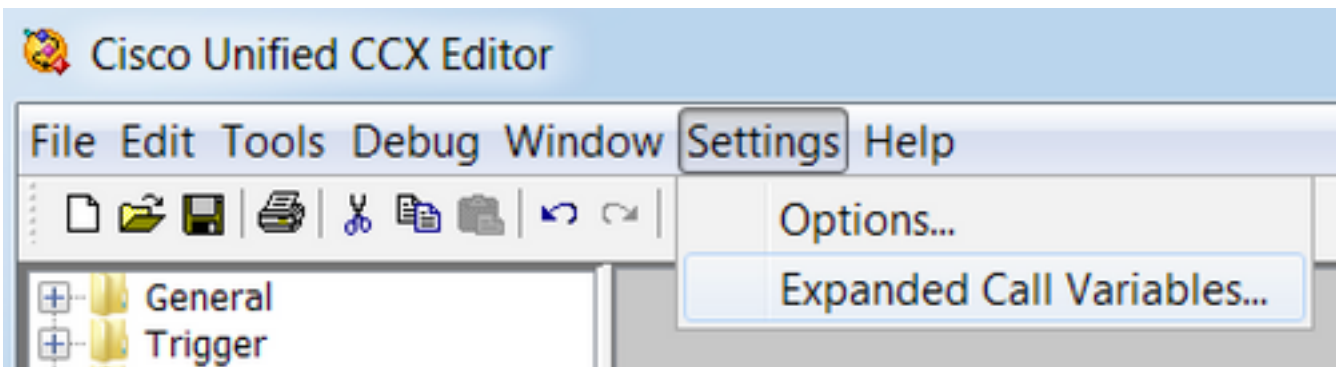
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCamelIn	Date	D[now]	
timeCallCamelIn	Time	T[now]	

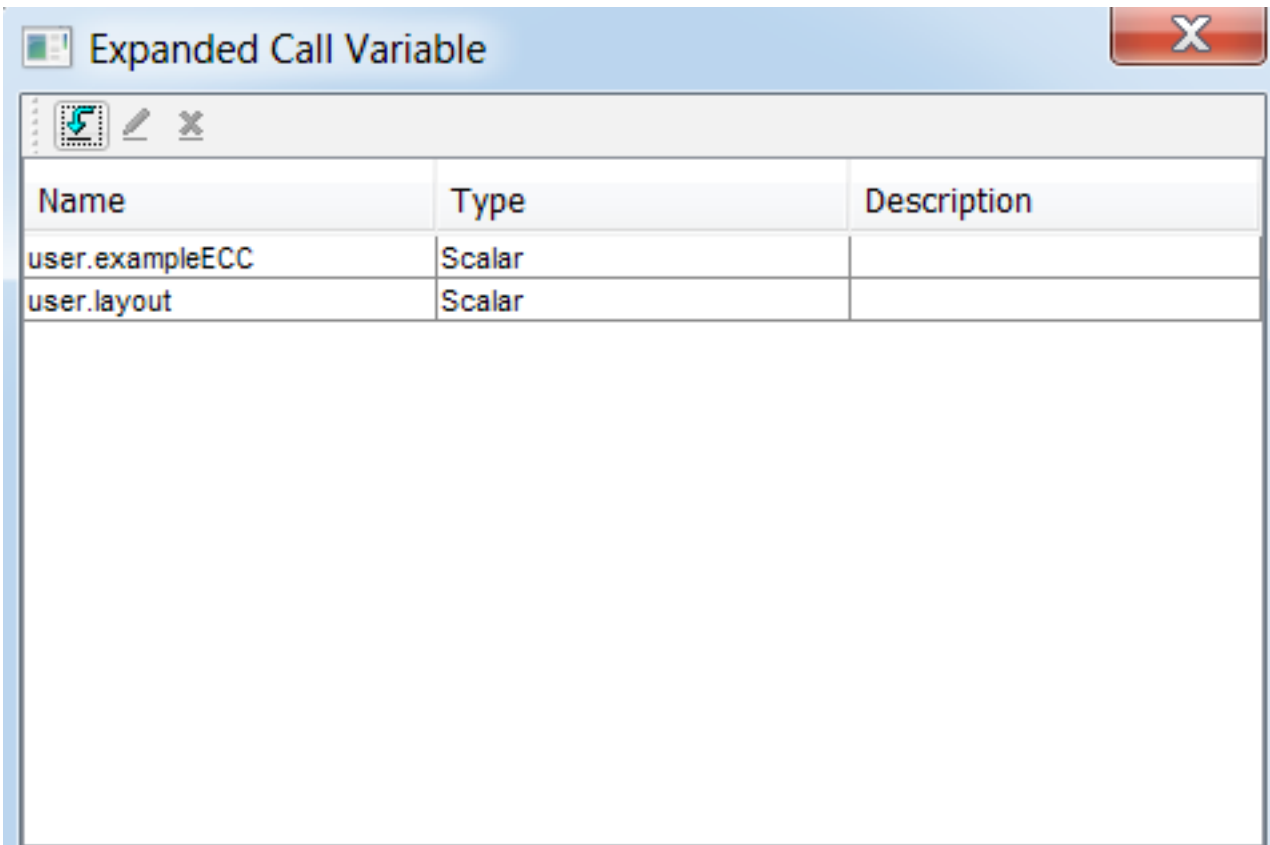
CCX 스크립트 변수의

예

Settings(설정) > Expanded Call Variables(확장 통화 변수)로 이동하여 ECC(확장 통화 컨텍스트) 변수를 생성합니다. Finesse에서 생성된 여러 레이아웃을 구분하려면 user.layout이라는 ECC 변수가 있어야 합니다. 이 변수의 값은 엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계로 설정되며 통화 변수를 표시할 Finesse 통화 변수 레이아웃을 정의합니다. user.layout 변수가 없는 경우 기본 레이아웃이 사용됩니다.

또한 다른 모든 ECC 변수가 여기에 지정됩니다.





크립트 ECC 변수의 예

주의:ECC `user.layout` 변수가 대신 `user.Layout`(대문자 L)으로 구성된 경우 Finesse 데스크톱의 사용자 지정 레이아웃이 에이전트 데스크톱에 표시되지만 FIPPA 전화 레이아웃은 기본 통화 변수 레이아웃으로 돌아갑니다.

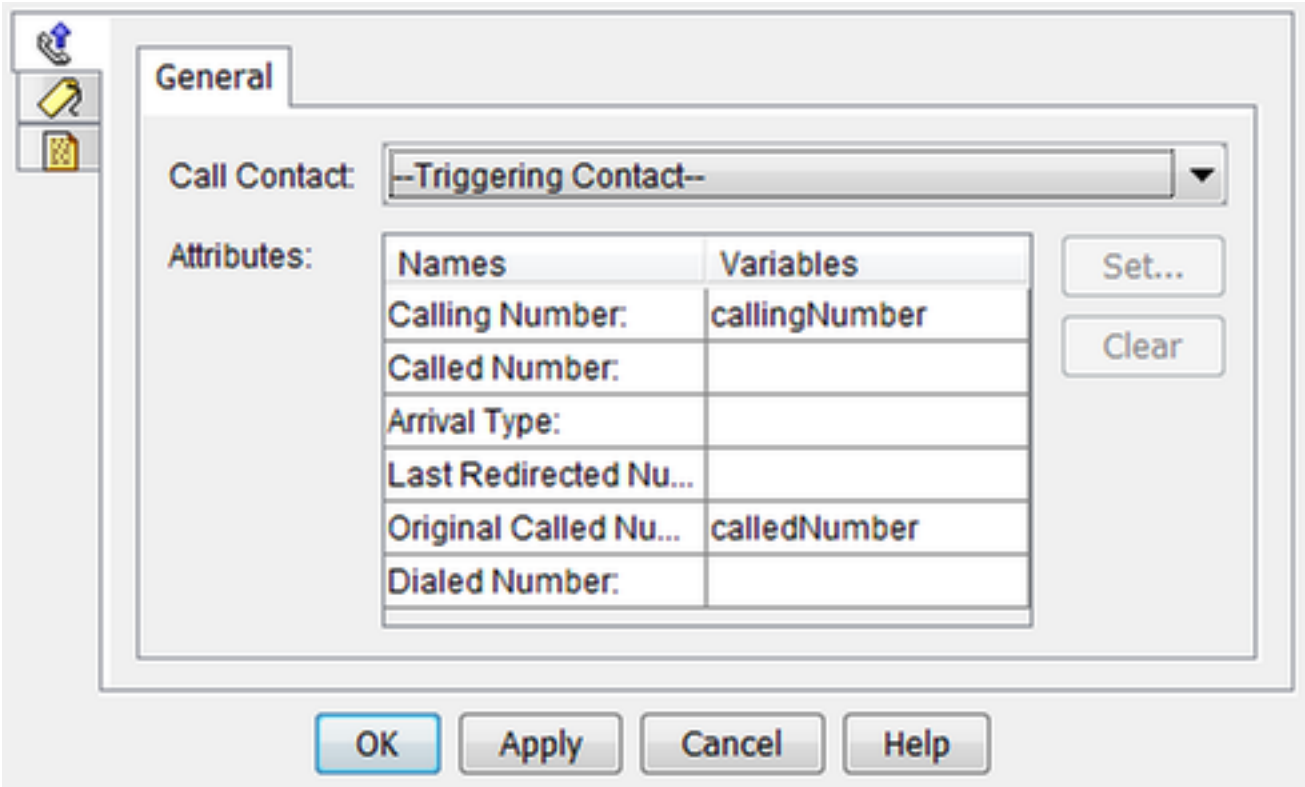
주의:ECC `user.layoutvariable`이 구성되지 않은 경우 기본 Finesse 호출 변수 레이아웃만 사용됩니다.

2단계. 통화 정보를 수집합니다.

통화 연락처 정보 가져오기 단계를 통해 통화에 대한 정보를 수집하는 것이 일반적입니다.이 예에서는 발신 및 원래 호출된 번호가 수집됩니다.

통화 연락처 정보 가져오기 단계를 배치한 후 **통화 연락처 정보 가져오기**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 속성을 선택합니다.

특성에 변수를 매핑하여 수집할 속성을 정의합니다.



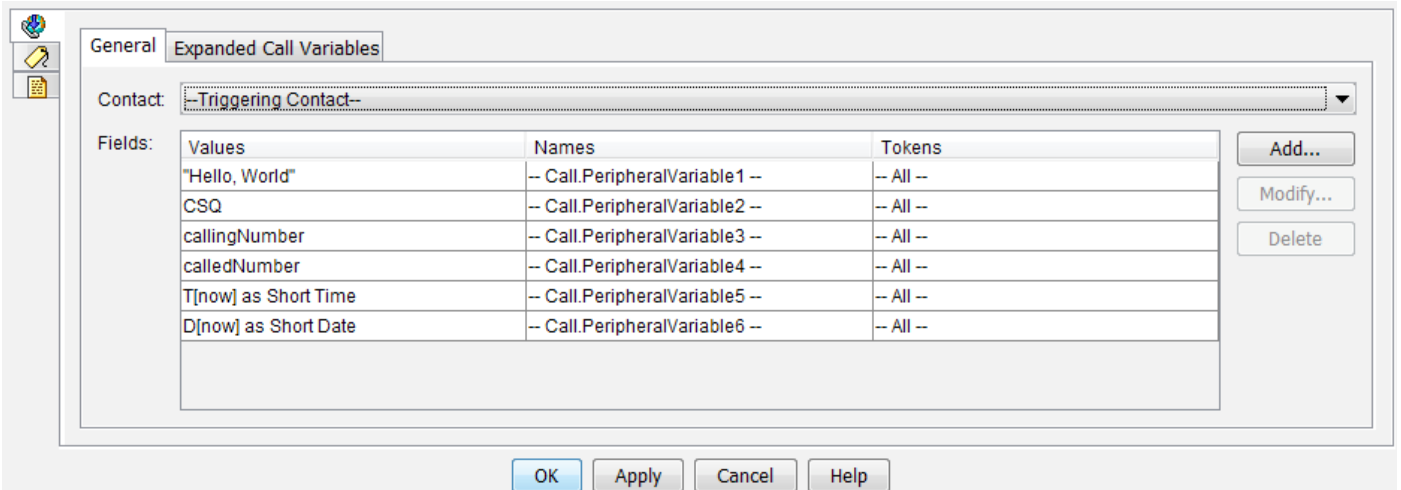
3단계. 통화 변수를 정의합니다.

엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계에서 변수를 설정합니다. Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Properties(속성)를 선택합니다.

다음 통화 변수를 설정할 수 있습니다.

- 통화.발신자 입력_숫자
- Call.PeripheralVariable1을 Call.PeripheralVariable10으로 호출
- 통화 계정 번호
- 확장 통화 컨텍스트(ECC) 변수

주변 장치 변수는 40바이트만 포함할 수 있으며 ECC 변수는 210바이트를 포함할 수 있습니다. ASCII(American Standard Code for Information Interchange) 문자는 길이가 1바이트입니다. 또한 **General** 탭에 미리 정의된 것보다 더 많은 통화 변수가 필요한 경우 ECC 변수를 사용합니다.



참고: Call.PeripheralVariableX는 Cisco Finesse Administration(Cisco Finesse 관리) 페이지의 "callVariableX" 변수에 해당하며, 여기서 X는 1~10의 정수입니다.

Expanded **Call Variables** 탭에서 값을 ECC 변수에 매핑합니다.

ECC Variables:	Values	Names	Array Indexes	Tokens
	"TestLayout"	-- user.layout --	-- Scalar --	-- All --
	"Example ECC variable text."	-- user.exampleECC --	-- Scalar --	-- All --

4단계. 스크립트를 사용하는 응용 프로그램을 만듭니다.

Cisco Unified CCX Administration(Cisco Unified CCX 관리) 페이지 > **Applications(애플리케이션)** > **Script Management(스크립트 관리)**로 이동하여 스크립트를 업로드합니다.

다음으로 이동 **Cisco Unified CCX 관리** 페이지 > **애플리케이션** > **Application Management**를 실행하고 스크립트를 사용하는 응용 프로그램을 생성합니다. 필요한 스크립트 매개 변수를 정의하는 것을 잊지 마십시오. 이 예에서 CSQ는 애플리케이션 페이지에서 수동으로 입력해야 하는 매개변수입니다.

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status
Status : Ready

[Unified CM Telephony Trigger: 7898](#)
[Add new trigger](#)

Name	Science
ID*	0
Maximum Number of Sessions*	4
Script*	SCRIPT[SetEnterpriseCallInfoWithCustomLayoutv2.aef] Edit
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	"ScienceCSQ"
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	30
<input type="checkbox"/> WelcomePrompt	ICD\ICDWelcome.wav Show Prompts
Description	Science
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	- System Default - Edit

Update Delete Cancel Back to Application List

스크립트가 있는 CCX 애플리케이션의 예.

참고: 애플리케이션, 트리거, 통화 제어 그룹, 에이전트, 기술, 기타 Finesse 구성, FIPPA 등의

전체 구성은 이 문서의 범위를 벗어납니다. 자세한 내용은 [UCCX 관리 가이드](#)를 참조하십시오

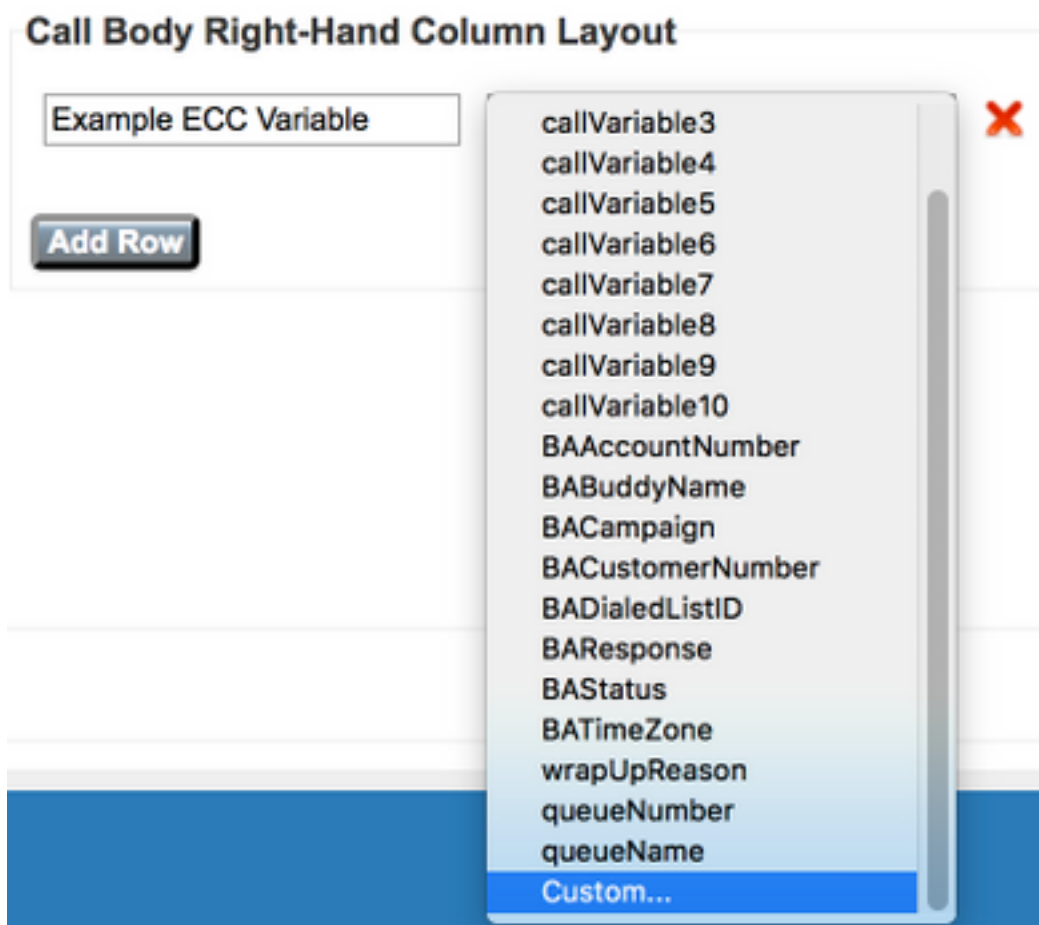
5단계. Finesse 레이아웃을 구성합니다.

New(새로 만들기)를 클릭하여 Finesse 페이지에서 사용자 지정 레이아웃을 생성합니다.

변수 수를 지정하고 왼쪽 및 오른쪽 열에서 변수의 이름을 지정합니다.

스크립트에서 Finesse에 표시할 변수를 지정합니다. 변수 드롭다운에는 Finesse로 전달할 수 있는 모든 변수 옵션이 포함됩니다.

ECC 변수를 지정하려면 드롭다운 옵션에서 **Custom...**을 선택합니다.



모든 UCCX 스크립트에서 생성된 모든 사용자 정의 ECC 변수 이름은 **사용자**로 시작해야 합니다.(읽기:user<dot>), 따라서 Finesse ECC 변수 구성에는 항상 **사용자**가 변수 이름의 첫 번째 부분으로 포함됩니다.

Custom/ECC Variable Entry

×

user

Cancel

Set

마지막으로 구성된 예제 레이아웃입니다.

Cisco Finesse Administration

Settings Call Variables Layouts Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows

Manage Call Variables Layouts

List of Call Variables Layouts

Name	Description
Default Layout (Default)	Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable
TestLayout	

Edit TestLayout

Name TestLayout Description

Call Header Layout

Agent CSQ queueName

Call Body Left-Hand Column Layout

Example Text	callVariable1	X
Agent CSQ	callVariable2	X
Customer Number	callVariable3	X
Called Number	callVariable4	X
Time of Call	callVariable5	X
Date of Call	callVariable6	X

Add Row

Call Body Right-Hand Column Layout

Example ECC Variable user.exampleECC X

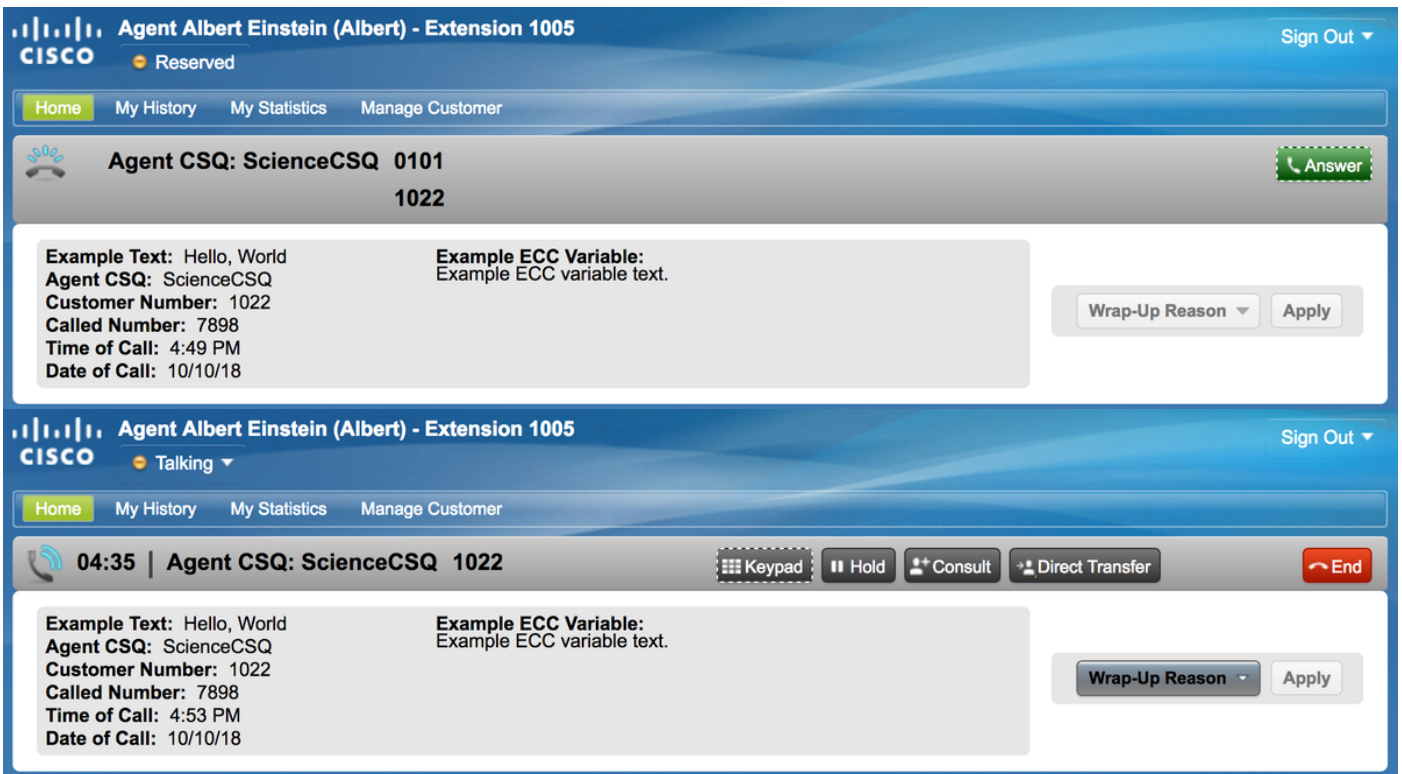
Add Row

Save Cancel

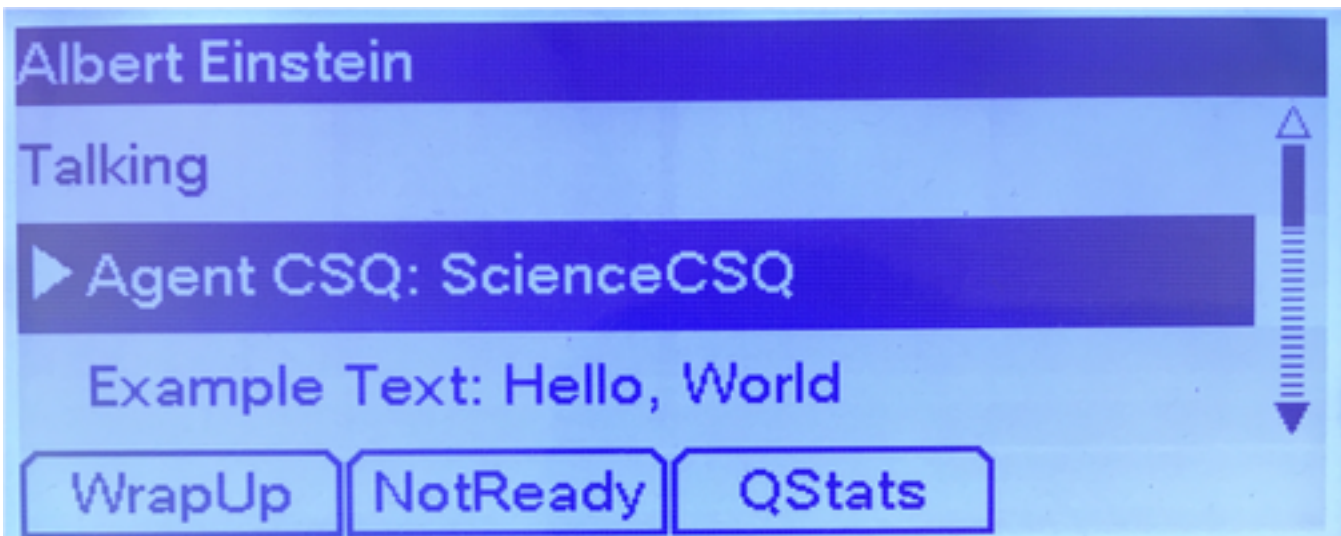
다음을 확인합니다.

이 섹션을 사용하여 컨피그레이션이 제대로 작동하는지 확인합니다.

테스트 통화를 수행하고 Finesse 데스크톱이 원하는 대로 작동하는지 확인합니다.



FIPPA를 사용하는 경우 테스트 전화를 걸어 FIPPA 폰 애플리케이션이 원하는 것처럼 보이는지 확인합니다.



문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특별한 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [CSCvb21357](#) - ENH:Finesse에는 Call.CallerEnteredDigits 및 Call.AccountNumber가 있어야 합니다.
- [CSCus04310](#) - 맞춤형 ECC 변수에 대한 브라우저 팝업 워크플로가 실패합니다.
- [CSCvm84933](#) - 문서:주변 장치 및 ECC 변수의 최대 길이는 문서화되지 않음
- [아웃바운드 BA 변수](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

class="lia-message-template-summary-zone">

소개

이 문서에서는 Finesse 및 UCCX용 Finesse IP Phone Agent(FIPPA)에 대한 사용자 지정 통화 변수 레이아웃을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Unified Contact Center Express(UCCX)
- Finesse

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCX 버전 11.0(1) 이상이 이미지는 UCCX 11.6(1)에서 가져옵니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

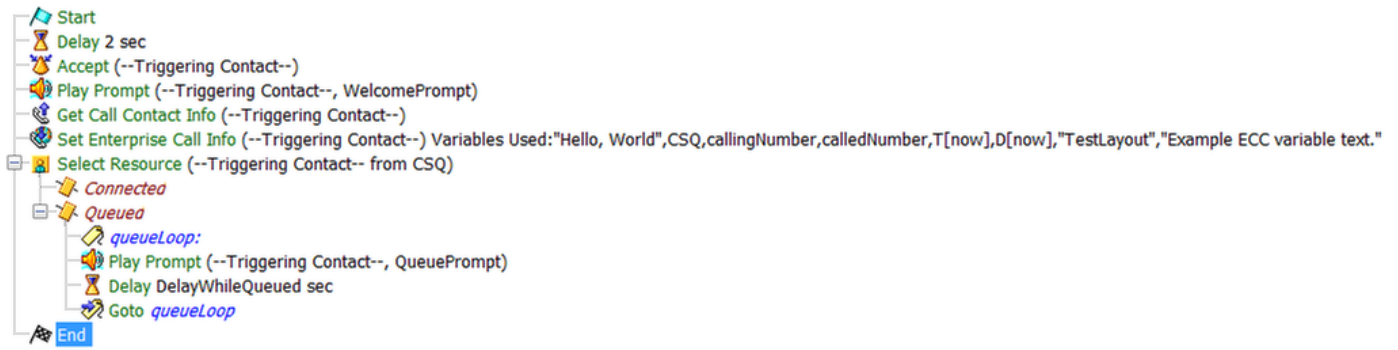
배경 정보

대부분의 컨피그레이션은 통화를 Finesse 에이전트로 라우팅하는 데 사용되는 스크립트에서 수행됩니다. UCCX 11.0부터 여러 통화 변수 레이아웃을 Finesse에서 생성할 수 있습니다. 11.0(10.0, 10.5 및 10.6) 이전에는 Finesse에서 하나의 통화 변수 레이아웃만 생성할 수 있습니다. FIPPA는 UCCX 11.0에 도입되었습니다.

구성

1단계. 레이아웃의 확장 통화 변수를 정의합니다.

통화 대기 기능과 통화 연락처 정보 가져오기 및 엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계를 사용하여 CCX 스크립트를 만듭니다. 스크립트 생성 프로세스의 일부로 스크립트 변수를 정의합니다.



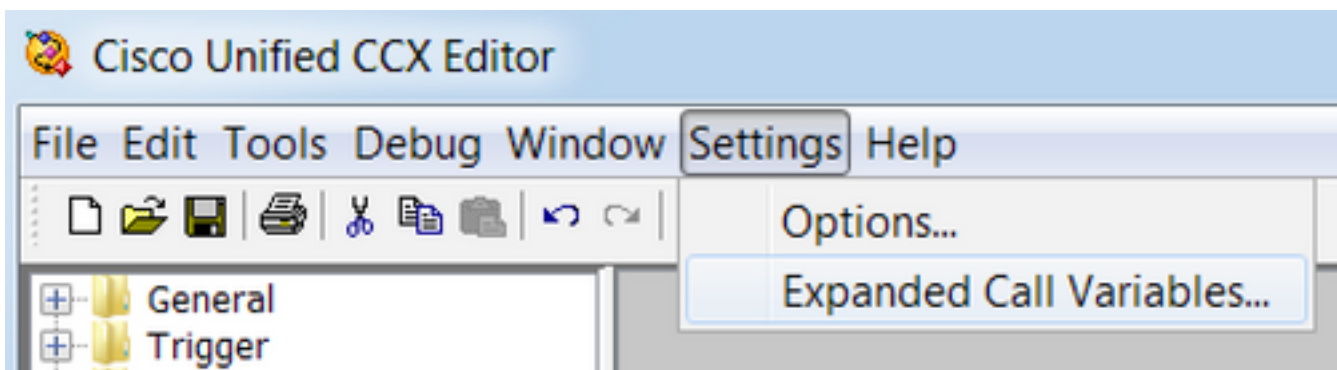
CCX 스크립트 예.

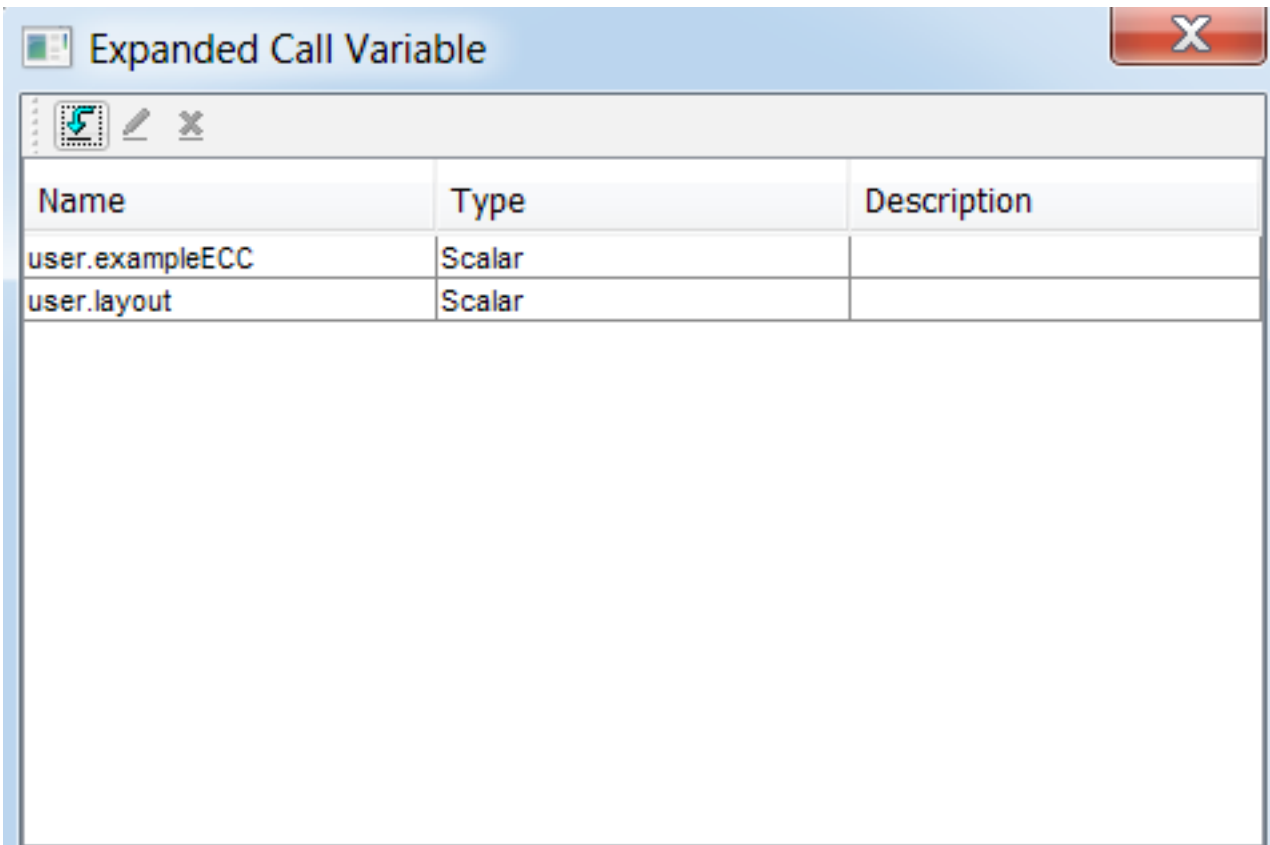
Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue....	
SRS_TempResou...	User	null	
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDWelco...	Parameter
calledNumber	String	""	
callingNumber	String	""	
dateCallCameln	Date	D[now]	
timeCallCameln	Time	T[now]	

CCX 스크립트 변수의 예

Settings(설정) > Expanded Call Variables(확장 통화 변수)로 이동하여 ECC(확장 통화 컨텍스트) 변수를 생성합니다. Finesse에서 생성된 여러 레이아웃을 구분하려면 user.layout이라는 ECC 변수가 있어야 합니다. 이 변수의 값은 엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계로 설정되며 통화 변수를 표시할 Finesse 통화 변수 레이아웃을 정의합니다. user.layout 변수가 없는 경우 기본 레이아웃이 사용됩니다.

또한 다른 모든 ECC 변수가 여기에 지정됩니다.





크립트 ECC 변수의 예

주의:ECC `user.layout` 변수가 대신 `user.Layout`(대문자 L)으로 구성된 경우 Finesse 데스크톱의 사용자 지정 레이아웃이 에이전트 데스크톱에 표시되지만 FIPPA 전화 레이아웃은 기본 통화 변수 레이아웃으로 돌아갑니다.

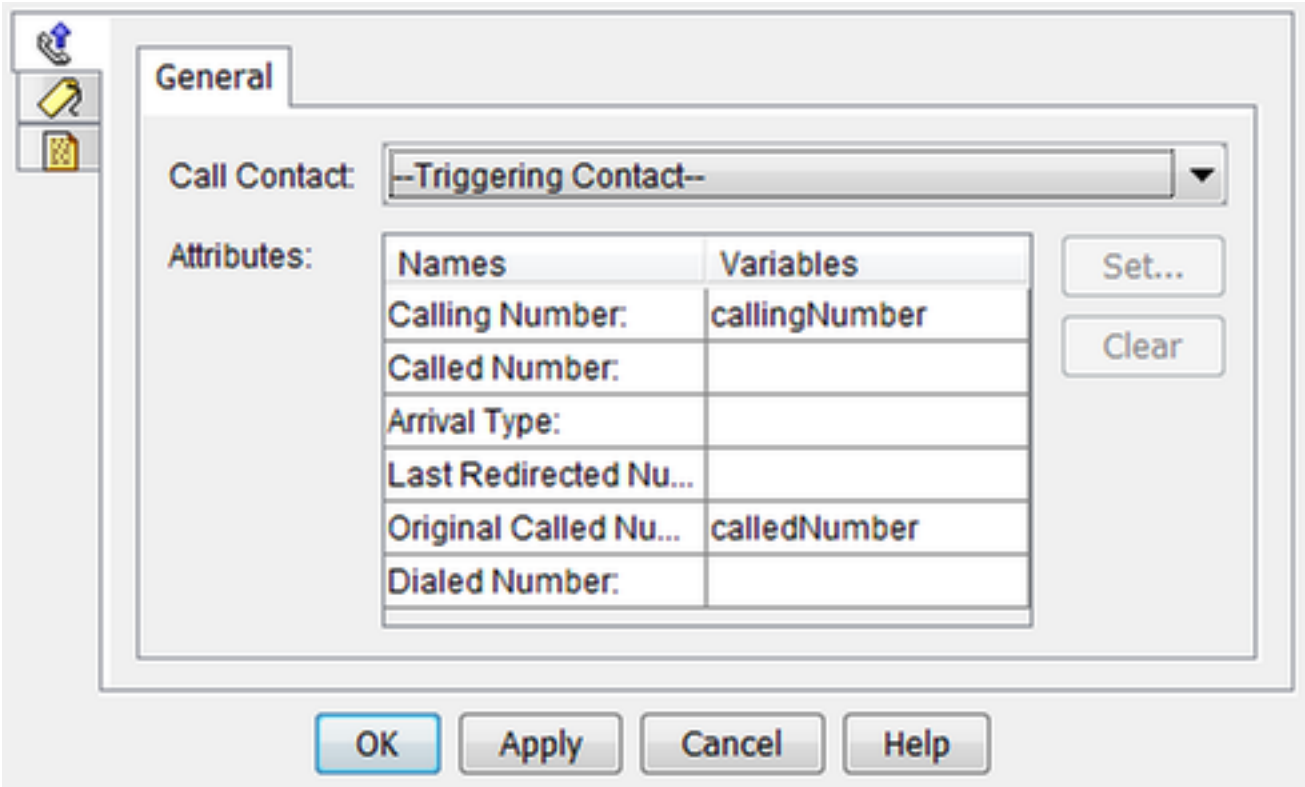
주의:ECC `user.layoutvariable`이 구성되지 않은 경우 기본 Finesse 호출 변수 레이아웃만 사용됩니다.

2단계. 통화 정보를 수집합니다.

통화 연락처 정보 가져오기 단계를 통해 통화에 대한 정보를 수집하는 것이 일반적입니다.이 예에서는 발신 및 원래 호출된 번호가 수집됩니다.

통화 연락처 정보 가져오기 단계를 배치한 후 **통화 연락처 정보 가져오기**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 속성을 선택합니다.

특성에 변수를 매핑하여 수집할 속성을 정의합니다.



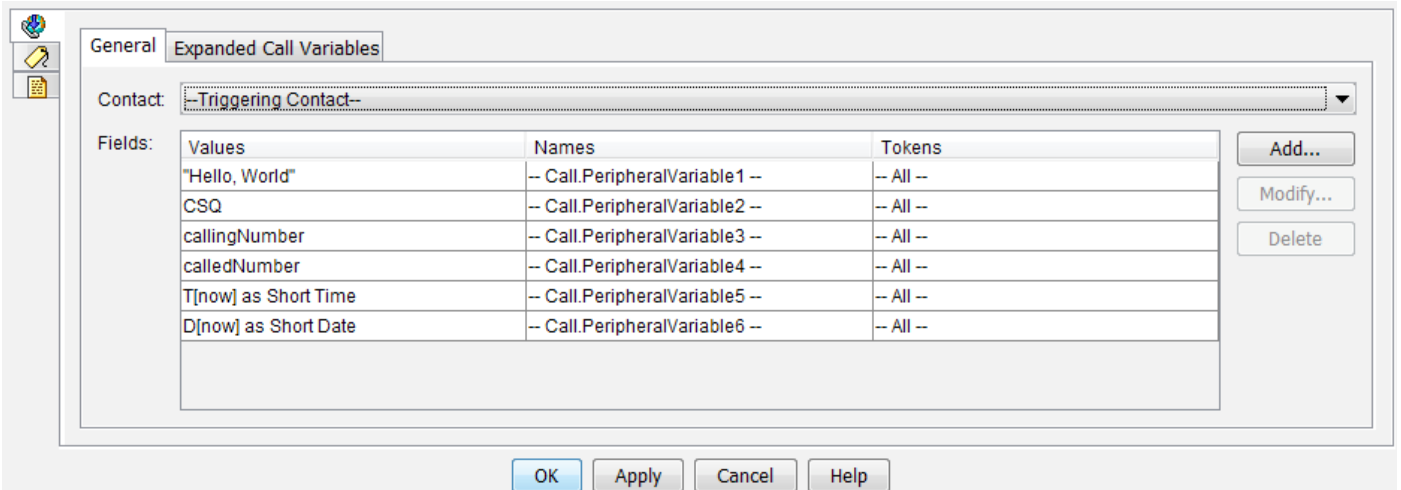
3단계. 통화 변수를 정의합니다.

엔터프라이즈 통화 정보 설정 단계에서 변수를 설정합니다. Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Properties(속성)를 선택합니다.

다음 통화 변수를 설정할 수 있습니다.

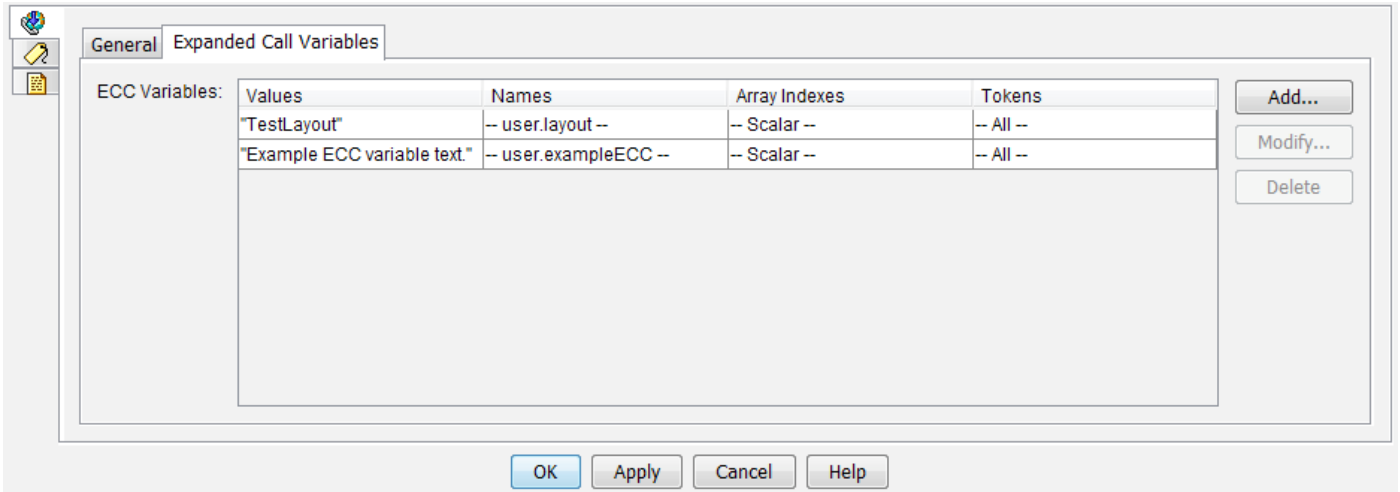
- 통화.발신자 입력_숫자
- Call.PeripheralVariable1을 Call.PeripheralVariable10으로 호출
- 통화 계정 번호
- 확장 통화 컨텍스트(ECC) 변수

주변 장치 변수는 40바이트만 포함할 수 있으며 ECC 변수는 210바이트를 포함할 수 있습니다. ASCII(American Standard Code for Information Interchange) 문자는 길이가 1바이트입니다. 또한 **General** 탭에 미리 정의된 것보다 더 많은 통화 변수가 필요한 경우 ECC 변수를 사용합니다.



참고: Call.PeripheralVariableX는 Cisco Finesse Administration(Cisco Finesse 관리) 페이지의 "callVariableX" 변수에 해당하며, 여기서 X는 1~10의 정수입니다.

Expanded **Call Variables** 탭에서 값을 ECC 변수에 매핑합니다.



4단계. 스크립트를 사용하는 응용 프로그램을 만듭니다.

Cisco Unified CCX Administration(Cisco Unified CCX 관리) 페이지 > **Applications(애플리케이션)** > **Script Management(스크립트 관리)**로 이동하여 스크립트를 업로드합니다.

다음으로 이동 **Cisco Unified CCX 관리** 페이지 > **애플리케이션** > **Application Management**를 실행하고 스크립트를 사용하는 응용 프로그램을 생성합니다. 필요한 스크립트 매개 변수를 정의하는 것을 잊지 마십시오. 이 예에서 CSQ는 애플리케이션 페이지에서 수동으로 입력해야 하는 매개변수입니다.

Cisco Script Application

Update Delete Cancel Back to Application List

Status
Info Status : Ready

[Unified CM Telephony Trigger: 7898](#)

[Add new trigger](#)

Name	Science
ID*	<input type="text" value="0"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="4"/>
Script*	SCRIPT[SetEnterpriseCallInfoWithCustomLayoutv2.aef] Edit
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	<input sciencecsq\""="" type="text" value="\"/>
<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued	<input type="text" value="30"/>
<input type="checkbox"/> WelcomePrompt	<input type="text" value="ICD\ICDWelcome.wav"/> Show Prompts
Description	<input type="text" value="Science"/>
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No
Default Script	- System Default - Edit

Update Delete Cancel Back to Application List

스크립트가 있는 CCX 애플리케이션의 예.

참고: 애플리케이션, 트리거, 통화 제어 그룹, 에이전트, 기술, 기타 Finesse 구성, FIPPA 등의

전체 구성은 이 문서의 범위를 벗어납니다. 자세한 내용은 [UCCX 관리 가이드](#)를 참조하십시오

Custom/ECC Variable Entry

user

Cancel

Set

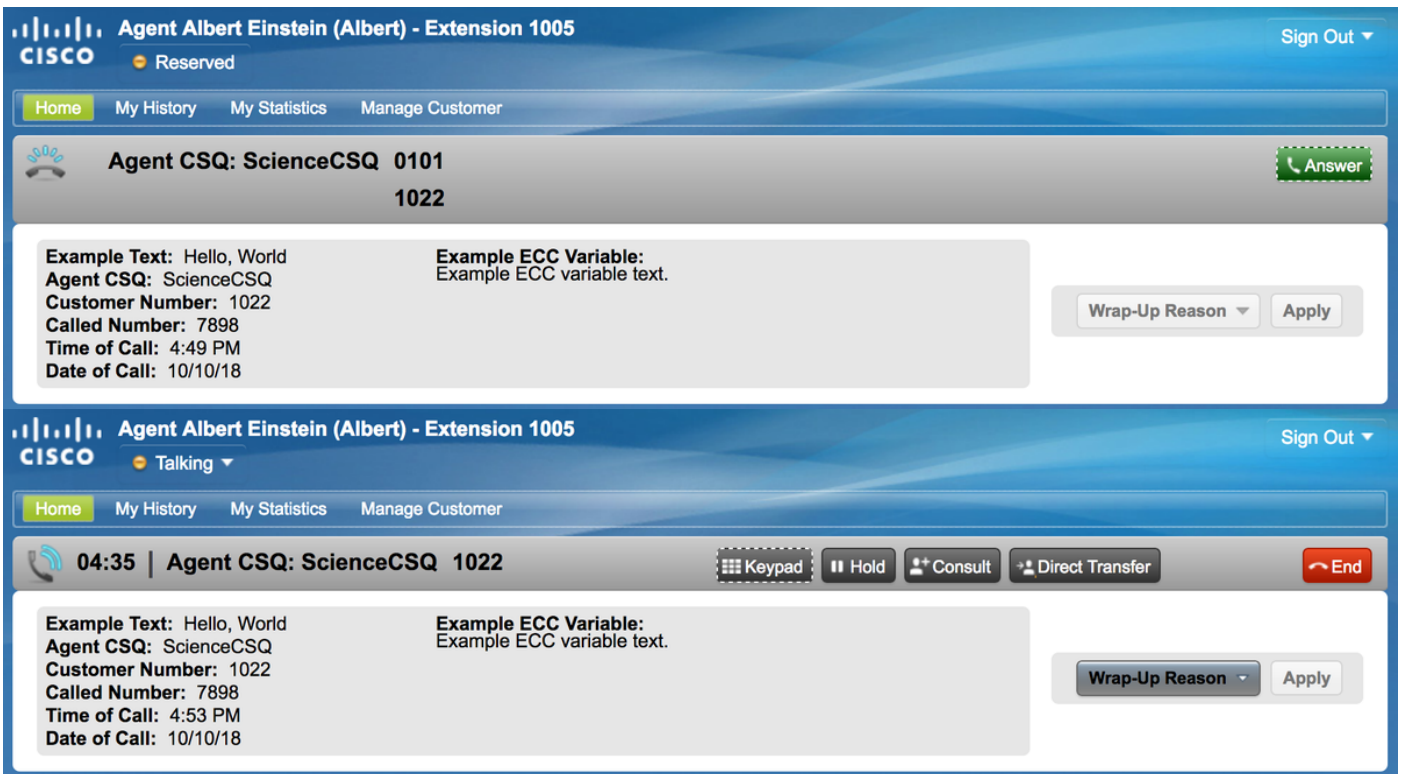
마지막으로 구성된 예제 레이아웃입니다.

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. The top navigation bar includes 'Settings', 'Call Variables Layouts', 'Desktop Layout', 'Phone Books', 'Reasons', 'Team Resources', and 'Workflows'. The main content area is titled 'Manage Call Variables Layouts'. It features a table 'List of Call Variables Layouts' with columns 'Name' and 'Description'. The 'TestLayout' row is highlighted. Below the table is the 'Edit TestLayout' form, which includes fields for 'Name' (TestLayout) and 'Description'. The 'Call Header Layout' section shows 'Agent CSQ' and 'queueName'. The 'Call Body Left-Hand Column Layout' section has a table with columns for a label and a variable, with red 'X' marks indicating errors. The 'Call Body Right-Hand Column Layout' section has a table with 'Example ECC Variable' and 'user.exampleECC', also with a red 'X' mark. There are 'Add Row', 'Save', and 'Cancel' buttons at the bottom.

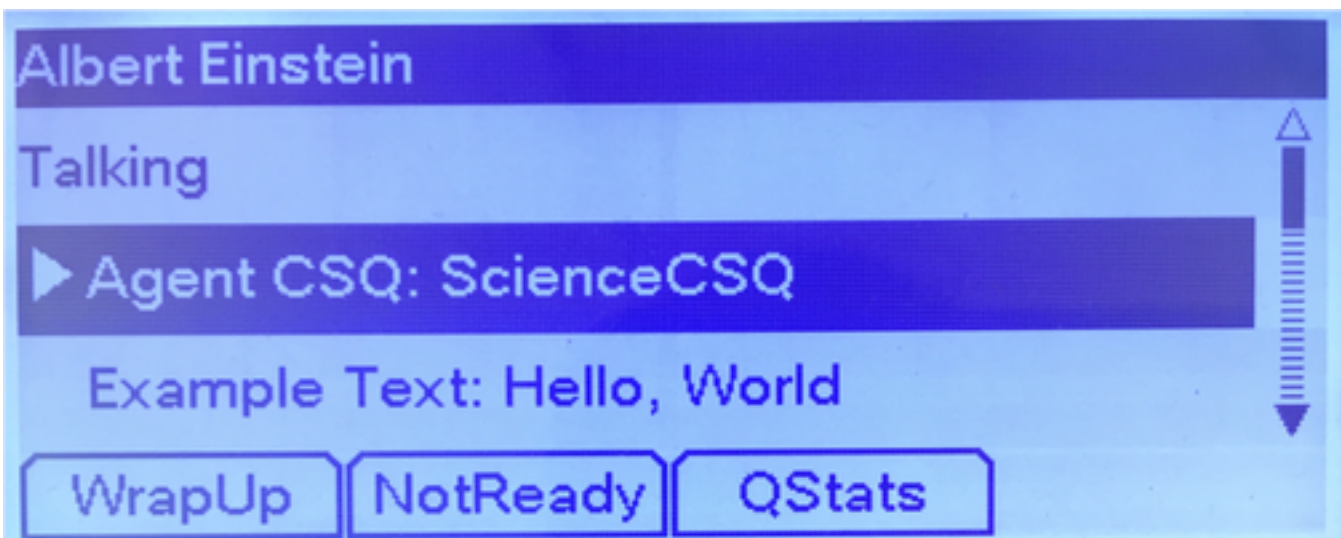
다음을 확인합니다.

이 섹션을 사용하여 컨피그레이션이 제대로 작동하는지 확인합니다.

테스트 통화를 수행하고 Finesse 데스크톱이 원하는 대로 작동하는지 확인합니다.



FIPPA를 사용하는 경우 테스트 전화를 걸어 FIPPA 폰 애플리케이션이 원하는 것처럼 보이는지 확인합니다.



문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특별한 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [CSCvb21357](#) - ENH:Finesse에는 Call CallerEnteredDigits 및 Call.AccountNumber가 있어야 합니다.
- [CSCus04310](#) - 맞춤형 ECC 변수에 대한 브라우저 팝업 워크플로가 실패합니다.
- [CSCvm84933](#) - 문서:주변 장치 및 ECC 변수의 최대 길이는 문서화되지 않음
- [아웃바운드 BA 변수](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)